**NỘI DUNG QUY TRÌNH**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1** | **Cở sở pháp lý** |
|  | - Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2011- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại.- Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Thanh tra Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.- Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCP ngày 24/11/2007 của Thanh tra Chính phủ ban hành quy chế lập hồ sơ thanh tra, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo. |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ** | **Bản chính** | **Bản sao** |
|  | - Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại | x |  |
| - Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu | x |  |
| - Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện. | x |  |
| - Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có). | x |  |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ** |
|  | 01 bộ |
| **5.4** | **Thời gian xử lý** |
|  | ***Theo điều 37 Luật Khiếu nại 2011:***- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.- Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. |
| **5.5** | **Nơi tiếp nhận và trả kết quả** |
|  | Bộ phận một cửa – Thanh tra tỉnh |
| **5.6** | **Lệ phí** |
|  | Không |
| **5.7** | **Quy trình xử lý công việc** |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Biểu mẫu/Kết quả** |
| B1 | Ban hành thông báo thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết khiếu nại | CTT/PCTT | 02 ngày | BM.QT.12.NV2.04.01BM.QT.12.NV2.04.03 |
| B2 | Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại | CC/TTV được phân công | 02 ngày | Báo cáo kết quả |
| B3 | Ban hành Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại | CTT/PCTT | 01 ngày | BM.QT.12.NV2.04.04BM.QT.12.NV2.04.05 |
| B4 | Xây dựng kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại | TĐXM/TTTXM | 02 ngày | Kế hoạch xác minh |
| B5 | Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại | CTT/PCTTĐXM/TXM | 01 ngày | Biên bản công bố |
| B6 | Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại; | ĐXM/TXM | 21 ngày | BM.QT.12.NV2.04.07 |
| Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại; | BM.QT.12.NV2.04.07 |
| Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; | BM.QT.12.NV2.04.08BM.QT.12.NV2.04.07 |
| Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng; | BM.QT.12.NV2.04.09 |
| Xác minh thực tế; | Biên bản xác minh |
| Trưng cầu giám định (nếu cần thiết); | BM.QT.12.NV2.04.10BM.QT.12.NV2.04.11 |
| Làm việc với các bên khác trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại; | BM.QT.12.NV2.04.07 |
| Gia hạn thời gian xác minh (nếu có) | BM.QT.12.NV2.04.06 |
| Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (nếu cần thiết). | BM.QT.12.NV2.04.12BM.QT.12.NV2.04.13 |
| B7 | Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại | TĐXM/TTTXM | 3 ngày | BM.QT.12.NV2.04.14 |
| B8 | Ban hành Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có) | ĐXM/TXMCTT/PCTT | 01 ngày | BM.QT.12.NV2.04.15 |
| B9 | Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại | ĐXM/TXM | 01 ngày | BM.QT.12.NV2.04.16 |
| B10 | Tổ chức đối thoại | ĐXM/TXMCTT/PCTT | 01 ngày | BM.QT.12.NV2.04.17 |
| B11 | Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại | TĐXM/TTTXM | 07 ngày | BM.QT.12.NV2.04.19 |
| B12 | Xem xét, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại | CTT/PCTT | 07 ngày | BM.QT.12.NV2.04.19 |
| **Lưu ý** | * *Các bước và trình tự công việc có thể được thay đổi cho phù hợp với cơ cấu tổ chức và việc phân công nhiệm vụ cụ thể của cơ quan.*
 |

**6. BIỂU MẪU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Mã hiệu** | **Tên Biểu mẫu** |
|  | BM.QT.12.NV2.04.01 | Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại |
|  | BM.QT.12.NV2.04.02 | Mẫu đơn khiếu nại |
|  | BM.QT.12.NV2.04.03 | Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại |
|  | BM.QT.12.NV2.04.04 | Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại |
|  | BM.QT.12.NV2.04.05 | Quyết định xác minh nội dung khiếu nại |
|  | BM.QT.12.NV2.04.06 | Quyết định gia hạn thời gian xác minh |
|  | BM.QT.12.NV2.04.07 | Biên bản làm việc |
|  | BM.QT.12.NV2.04.08 | Mẫu văn bản cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng |
|  | BM.QT.12.NV2.04.09 | Giấy bên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng |
|  | BM.QT.12.NV2.04.10 | Mẫu văn bản trưng cầu giám định |
|  | BM.QT.12.NV2.04.11 | Quyết định về việc trưng cầu giám định |